

Fiche technique Formation ISO 9001 v 2015- Université UMBB-

Intitulé de la formation : Explication des exigences de l'ISO 9001:2015 – Système de Management de la Qualité (SMQ)

Public cible : Personnels de l'Université impliqués dans la démarche de mise en place du SMQ

Durée : 05 jours

Format : Présentiel

Pré-requis : Connaissances de base en management de la qualité

1. Objectif global :

Permettre au personnel de l'université de **comprendre, s'approprier et mettre en œuvre efficacement** les exigences de la norme ISO 9001 afin de contribuer activement à la performance du Système de Management de la Qualité (SMQ), à l'amélioration continue des processus académiques et administratifs, et à la satisfaction des parties intéressées (étudiants, enseignants, partenaires institutionnels).

1.1 Objectifs spécifiques :

À l'issue de la formation, les participants seront capables de :

- **Expliquer** les principes de management de la qualité et la structure de la norme ISO 9001:2015.
- **Identifier et interpréter** les exigences applicables au contexte d'un établissement d'enseignement supérieur.
- **Définir** les processus clés de l'université (formation, recherche, scolarité, finances, RH, etc.) et leurs interactions.
- **Appliquer** l'approche processus et la gestion des risques et opportunités dans leurs activités quotidiennes.
- **Déterminer** les rôles, responsabilités et autorités dans le cadre du SMQ.
- **Mettre en œuvre** les exigences relatives à la maîtrise documentaire (procédures, enregistrements, informations documentées).
- **Contribuer** à la gestion des non-conformités et à la mise en place d'actions correctives efficaces.
- **Participer activement** aux audits internes et aux revues de direction.
- **Proposer et piloter** des actions d'amélioration continue visant à accroître l'efficacité et la performance institutionnelle.

2. CONTENU DÉTAILLÉ DE LA FORMATION

MODULE 1 : Introduction à la norme ISO 9001

- Historique et évolution de la norme ISO 9001
- Objectifs et structure de la norme (**High-Level Structure - HLS**)
- Les **principes du management de la qualité** (orientation client, leadership, amélioration continue, etc.)
- Approche processus et PDCA (**Plan-Do-Check-Act**)

MODULE 2 : Contexte de l'organisation et leadership

- ✓ Identification du **contexte interne et externe** d'une organisation
- ✓ Parties intéressées et analyse de leurs attentes
- ✓ Rôle du leadership et engagement de la direction
- ✓ Politique qualité et objectifs qualité

MODULE 3 : Planification et gestion des risques

- ✓ Approche **basée sur les risques et opportunités**
- ✓ Définition des **objectifs qualité** et planification des actions pour les atteindre
- ✓ Gestion des changements dans le **SMQ**

MODULE 4 : Support et gestion des ressources

- ✓ Gestion des ressources humaines et compétences
- ✓ Sensibilisation et communication interne
- ✓ Gestion documentaire et maîtrise des informations documentées

MODULE 5 : Réalisation des activités opérationnelles

- ✓ Planification et maîtrise opérationnelle
- ✓ Gestion des exigences clients et satisfaction client
- ✓ Conception et développement des produits et services
- ✓ Gestion des fournisseurs et des achats

MODULE 6 : Évaluation des performances et audits

- ✓ Surveillance, mesure, analyse et évaluation
- ✓ Audits internes et préparation à la certification
- ✓ Revue de direction et amélioration continue

MODULE 7 : Amélioration continue

- ✓ Gestion des **non-conformités** et actions correctives
- ✓ Stratégies d'amélioration continue et innovation
- ✓ Retours d'expérience et boucle de rétroaction